



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



PENGARUH MERGER BANK SYARIAH MENJADI BSI, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH SESUDAH MERGER

DISUSUN OLEH:

AULIA INDIRA FARADILLA

1804411021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2022



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



PENGARUH MERGER BANK SYARIAH MENJADI BSI, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH SESUDAH MERGER

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta**

**DISUSUN OLEH:
AULIA INDIRA FARADILLA
1804411021**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2022



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Aulia Indira Faradilla

NIM : 1804411021

Tanda tangan :



Tanggal : 14 Juli 2022

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Aulia Indira Faradilla

NIM : 1804411021

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Merger Bank Syariah Menjadi BSI, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Sesudah Merger

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Abdillah, S.E.,M.Si. 

Anggota Penguji : Dr. Sylvia Rozza S.E.,M.M. 

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 22 Agustus 2022

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Aulia Indira Faradilla
Nomor Induk Mahasiswa : 1804411021
Jurusan/Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Merger Bank Syariah Menjadi BSI, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Scsudah Merger


Disetujui oleh:

Pembimbing


**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.
NIP.196206081991032001

Ketua Program Studi


Ida Syafrida, S.E., M.Si.
NIP.197602042005012001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Indira Faradilla
NIM : 1804411021
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Merger Bank Syariah Menjadi BSI, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Sesudah Merger.

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 22 Agustus 2022

Yang menyatakan

Aulia Indira Faradilla



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengaruh Merger Bank Syariah Menjadi BSI, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Sesudah Merger

Aulia Indira Faradilla

Keuangan dan Perbankan Syariah

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk melihat adanya hubungan antara pengaruh merger, kualitas layanan dan kualitas produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI sesudah merger. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner. Pembaharuan dalam penelitian ini karena belum banyak penelitian yang menggunakan 3 variabel independen untuk melihat pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini secara parsial pengaruh merger dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan untuk kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Pengaruh Merger, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah

The Effect of Three Islamic Banks Merger into BSI, Service Quality and Mobile Banking Product Quality after the Merger

Aulia Indira Faradilla

Keuangan dan Perbankan Syariah

ABSTRACT

This study uses quantitative methods with multiple linear regression analysis which aims to see the relationship between the effect of mergers, service quality, and mobile banking product quality on BSI customer satisfaction after the merger. The sample used in this study amounted to 100 respondents using primary data through a questionnaire. The update in this study is because there are not many studies that use 3 independent variables to see their effect on customer satisfaction. The results of this study partially the effect of mergers and service quality does not have a positive effect on customer satisfaction, while product quality has a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Merger Effect, Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, serta rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul *“Pengaruh Merger Bank Syariah Menjadi BSI, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Sesudah Merger”*. Dalam menyusun penelitian ini, penulis menyadari tidak mungkin selesai tanpa adanya dukungan, nasihat, dan bimbingan dari pihak yang membantu sampai penelitian ini selesai dan terususun dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Machyudi dan Ibu Siti Masyitoh selaku orang tua penulis serta pihak keluarga Safira Meiliana, Annisa Syafa, dan Muhammad Raffi yang selalu mendoakan dan memberikan semangat.
2. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi yang sabar membimbing dan memberikan sudut pandang kepada penulis tentang penelitian ini sehingga tersusun dengan baik.
3. Dwiza Muhammad Rizki yang selalu bersedia menjadi tempat keluh kesah dan menjadi penyemangat selama penulis melaksanakan skripsi.
4. Rekan-rekan seperjuangan Alya Safira, Fatimah Azzahra, Malita Puspa, Nada Fajriastuti, R.R Adinda, Thalia Lufna, Putri Rita, Nadia Mayangsari, Salsabila Ananda, serta teman-teman seperjuangan prodi Keuangan dan Perbankan Syariah dan Jurusan Akuntansi 2018.
5. Semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan yang telah mendukung dan memberi semangat kepada penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Dalam penyusunan maupun penulisan penelitian ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, maka dari itu dibutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penulisan penelitian ini. Semoga bermanfaat untuk para pembaca, dan menambah ilmu serta wawasan dibidang perbankan syariah.

Depok, 17 April 2022

Penulis

Aulia Indira Faradilla



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.2. Pertanyaan Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Sistematika Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Bank Syariah	13
2.2.2 Merger Bank Syariah	15
2.2.3 Kualitas Layanan.....	16
2.2.4 Kualitas Produk.....	17
2.2.5 Kepuasan Nasabah	19
2.2.6 Mobile Banking.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Objek Penelitian	25
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	25

3.3.2	Variabel Penelitian	28
3.4	Metode Pengambilan Sampel	28
3.5	Jenis dan Sumber Data Penelitian	29
3.6	Metode Pengumpulan Data Penelitian	29
3.7	Metode Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		34
4.1.	Hasil Penelitian.....	34
4.1.1.	Alasan Pemilihan Objek Penelitian.....	34
4.1.2.	Gambaran Umum Responden	34
4.2.	Pembahasan	35
4.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas (Pre-Test)	35
4.2.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian.....	37
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik	39
4.2.3.1.	Uji Normalitas	39
4.2.3.2.	Uji Multikolinieritas	39
4.2.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	40
4.2.4.	Analisis Regresi Linear Berganda	40
4.2.5.	Uji Hipotesis	41
4.2.5.1.	Uji T (Parsial).....	41
4.2.5.2.	Uji F (Simultan)	42
4.2.5.3.	Koefisien Determinasi (R^2)	42
4.3.	Pembahasan Hasil Hipotesis	43
4.3.1.	Pengaruh Merger (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	43
4.3.2.	Pengaruh Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)..	43
4.3.3.	Pengaruh Kualitas Produk (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)....	43
4.3.4.	Pengaruh Merger (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Kualitas Produk (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	44
BAB V PENUTUP.....		45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran	45
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN		51

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Kuesioner Pra Survey	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	25





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Ilustri Perusahaan Merger.....	15
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 Usia Responden	35
Gambar 4. 2 Lokasi Responden	35
Gambar 4. 3 Uji Validitas (Pre-test).....	36
Gambar 4. 4 Uji Reliabilitas (Pre-test)	37
Gambar 4. 5 Uji Validitas.....	38
Gambar 4. 6 Uji Reliabilitas.....	38
Gambar 4. 7 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	39
Gambar 4. 8 Uji Multikolinieritas	39
Gambar 4. 9 Uji Heteroskedastisitas	40
Gambar 4. 10 Uji Analisis Linear Berganda	40
Gambar 4. 11 Uji T (Parsial)	41
Gambar 4. 12 Uji F (Simultan).....	42
Gambar 4. 13 Koefisien Determinasi (R ²).....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	51
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner	55
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-test.....	67
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas	71
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	75
Lampiran 6 Analisis Linear Berganda.....	78
Lampiran 7 Uji Hipotesis	78
Lampiran 8 Tabel F	79
Lampiran 9 Tabel R.....	80

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan semakin berkembang sesuai dengan pertumbuhan ekonomi dan era globalisasi. Produk dan layanan yang telah disediakan oleh setiap bank dengan tujuan mempermudah nasabah dalam melakukan setiap transaksi. Produk dan layanan perbankan terus dikembangkan baik dalam segi teknologi maupun dilihat dalam kebutuhan nasabah yang terus bertambah. Pada bulan Februari 2021, terdapat tiga bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telah resmi melakukan merger yang terdiri atas Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah. Tujuan didirikan Bank Syariah Indonesia untuk menjadi lokomotif pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia, khususnya dalam produk syariah yang digerakkan dalam sektor rill.

Melihat dari hasil riset CNBC Indonesia, dampak terbentuknya BSI memperkuat posisi Indonesia dalam persaingan keuangan syariah dunia. Dikarenakan ketiga bank tersebut telah bergabung menjadi satu, maka nasabah yang sebelumnya terdaftar di ketiga bank tersebut disarankan untuk melakukan migrasi atau perubahan buku tabungan dan kartu ATM serta layanan *mobile banking* atas nama BSI. Dampak dari pergabungan ketiga bank ini juga mempengaruhi kepuasan nasabah pada pelayanan dan fasilitas yang diberikan setelah pergabungan ketiga bank ini, apakah pelayanan dan fasilitas tersebut lebih baik atau tidak dibandingkan sebelum merger yang dirasakan oleh nasabah BSI.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ulfa, 2021) dampak yang terjadi akibat pergabungan ketiga bank tersebut tidak hanya mempengaruhi nasabah, tetapi karyawan dan masyarakat yang dimana nasabah tetap dapat bertransaksi menggunakan uang elektronik berbasis kartu dan menunggu pihak BSI tentang pembaharuan informasi, sedangkan pada status karyawan dari ketiga bank sebelumnya tidak mengalami pemutusan hubungan kerja namun BSI membuka program *Officer Development Program* untuk menjaring SDM yang unggul,

serta BSI memberikan edukasi kepada masyarakat atas literasi ekonomi syariah dan mendukung pembiayaan UMKM. (Siregar & Sissah, 2021) menyatakan bahwa kebijakan pergabungan ketiga bank syariah ini kurang tepat dalam asumsi untuk mempercepat perkembangan bank syariah. Karena dengan merger tidak berpengaruh pada *market share* bank syariah dan mempersempit ruang gerak bank syariah yang baru. Menurut (Wahyuningsih, 2021) upaya merger bank tersebut tidak memberikan pengaruh pada loyalitas nasabah namun brand image dan kualitas layanan berpengaruh pada loyalitas nasabah BSI. Dalam *variable* kualitas pelayanan mobile banking dan fiturnya berpengaruh pada kepuasan nasabah dengan terus konsisten dalam meningkatkan kualitas produk BSI *mobile* (Pranatha, 2021).

Penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Kesultanan Oman oleh (Fida et al., 2020) menyatakan dalam kualitas layanan *mobile banking* dan layanan online harus dilakukan perbaikan secara terus menerus agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dikarenakan bank syariah tersebut masih baru dibandingkan dengan bank konvensional di Oman. Hasil penelitian di salah satu bank di Spanyol yang melakukan merger (Alvarez-González & Otero-Neira, 2020) kualitas pelayanan dalam memberikan informasi kepada nasabah adalah hal yang sangat berpengaruh untuk mengetahui proses dan layanan yang disediakan, namun beberapa nasabah masih kurang dalam literasi dan karyawan kurang dalam penyampaian.

Untuk melakukan penelitian kali ini, penulis melakukan penelitian pertama dengan mengambil beberapa sample oleh beberapa nasabah, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Hasil Kuesioner Pra Survey

NO	Pernyataan	Jawaban		Target
		Ya	Tidak	
1	Terdapat masalah setelah ketiga bank syariah bergabung menjadi BSI	65.1%	38.5%	100%



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2	Karyawan BSI sangat kompeten dalam memberikan informasi kepada nasabah sehingga sehingga saya merasa yakin dan puas	76.9%	23.1%	100%
3	Kantor BSI lebih banyak tersebar daripada ketiga bank sebelumnya sehingga mudah untuk dijangkau	57.7%	42.3%	100%
4	Tampilan mobile banking BSI lebih menarik visual dibandingkan mobile banking ketiga bank tersebut	61.5%	38.5%	100%
5	Fitur yang ada pada mobile banking BSI lebih lengkap daripada ketiga bank tersebut sehingga mempermudah nasabah dalam bertransaksi	61.5%	38.5%	100%
6	Mobile banking BSI mempermudah nasabah dalam proses migrasi tanpa harus datang ke bank	23.1%	76.9%	100%
7	Karyawan BSI tanggap dalam menangani keluhan fasilitas mobile banking nasabah	64%	36%	100%
8	BSI memberikan jaminan kemudahan dalam melakukan proses migrasi menggunakan mobile banking	53.8%	46.2%	100%
9	Mobile banking BSI tidak	23.1%	76.9%	100%

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



	mengalami gangguan selama merger			
10	Performa layanan mobile banking BSI sangat cepat dan baik	42.3%	57.7%	100%
11	Pelayanan dan kualitas mobile banking BSI lebih baik dibandingkan sebelum merger sehingga saya merasa puas	53.8%	46.2%	100%
12	Merekomendasikan kepada orang lain untuk bergabung menjadi nasabah BSI karena kualitas pelayanan dan produknya sangat baik	57.7%	42.3%	100%

Sumber: Olahan penulis

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat penilaian nasabah BSI sesudah merger pada variabel pengaruh merger (X1) masih banyak masalah yang terjadi setelah bank syariah menjadi BSI antara lain jumlah mesin ATM yang sedikit sehingga menyulitkan untuk transaksi tarik uang dan setor secara tunai, terdapat error pada system dan masih kurang lengkap fintech pada fitur mobile banking BSI, serta lebih rumit untuk mengakses mobile banking karena harus memasukan kata sandi dan pin secara berulang. Lalu pada variabel kualitas pelayanan (X2) masih banyak permasalahan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* belum tercapai sesuai dengan harapan. Sedangkan dalam variabel kualitas produk (X3) yaitu mobile banking BSI mengalami gangguan dan performa pada produk tersebut masih kurang dirasakan oleh nasabah. Pada variabel kepuasan nasabah (Y) nasabah masih kurang merasakan puas pada pelayanan dan kualitas produk BSI dibandingkan sebelum merger serta beberapa nasabah kurang untuk merekomendasikan BSI ke orang lain. Berdasarkan uraian diatas, melihat adanya perbedaan antara harapan dengan fakta di lapangan, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Merger Bank Syariah Menjadi BSI, Kualitas

Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Layanan dan Kualitas Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Sesudah Merger”.

1.1. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat penilaian nasabah BSI sesudah merger pada variabel pengaruh merger (X1) masih banyak masalah yang terjadi setelah bank syariah menjadi BSI antara lain jumlah mesin ATM yang sedikit sehingga menyulitkan untuk transaksi tarik uang dan setor secara tunai, terdapat error pada system dan masih kurang lengkap fintech pada fitur mobile banking BSI, serta lebih rumit untuk mengakses mobile banking karena harus memasukan kata sandi dan pin secara berulang. Lalu pada variabel kualitas pelayanan (X2) masih banyak permasalahan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* belum tercapai sesuai dengan harapan. Sedangkan dalam variabel kualitas produk (X3) yaitu mobile banking BSI mengalami gangguan dan performa pada produk tersebut masih kurang dirasakan oleh nasabah. Pada variabel kepuasan nasabah (Y) nasabah masih kurang merasakan puas pada pelayanan dan kualitas produk BSI dibandingkan sebelum merger serta beberapa nasabah kurang untuk merekomendasikan BSI ke orang lain.

Berdasarkan uraian diatas, melihat adanya perbedaan antara harapan dengan fakta di lapangan, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Merger Bank Syariah Menjadi BSI, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Sesudah Merger”.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Dari hasil pemaparan yang penulis uraikan dalam rumusan masalah, maka timbul beberapa pertanyaan penelitian yang penulis susun sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh merger bank syariah menjadi BSI terhadap kepuasan nasabah sesudah merger?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah sesudah merger?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk mobile banking terhadap kepuasan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

nasabah sesudah merger?

4. Apakah pengaruh merger bank syariah menjadi BSI, kualitas layanan dan kualitas produk mobile banking berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah sesudah merger?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penulisan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh merger bank syariah menjadi BSI terhadap kepuasan nasabah sesudah merger.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah sesudah merger.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah saat proses migrasi.
4. Untuk menganalisis pengaruh merger bank syariah menjadi BSI, kualitas layanan dan kualitas produk mobile banking berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah sesudah merger.

1.4. Manfaat Penelitian

Pada penulisan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat baik para pembaca, baik dalam secara teoritis maupun secara praktis yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mempunyai relevansi dengan topik yang terkait terutama dalam bidang perbankan syariah.

b. Manfaat Praktis

1. Menjadi bahan evaluasi serta bahan pertimbangan bagi Bank Syariah Indonesia setelah proses migrasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah terkait dalam produk dan fasilitas yang disediakan.
2. Meningkatkan wawasan dalam dunia perbankan syariah khususnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah baik dalam produk dan fasilitas, sehingga bagi akademisi yang ingin menambah referensi bagi penelitian dalam bidang yang sama dapat mengacu pada penelitian ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Penelitian ini melatih penulis dalam menyusun hasil penelitian dengan menggunakan data sebenarnya sehingga dapat memberikan kepada pembaca untuk menjadikan referensi pada penelitian selanjutnya, menambah wawasan dalam dunia perbankan syariah, dan guna memenuhi tugas akhir/skripsi.

1.5. Sistematika Penelitian

Dalam menyusun penelitian ini menggunakan sistematika penelitian untuk mempermudah penulisan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

1. BAB I PENDAHULUAN

Terdiri atas penjelasan latar belakang masalah dari topik penelitian yang diangkat, rumusan masalah yang memaparkan akar dari permasalahan penelitian, pertanyaan penelitian yang timbul karena penjabaran rumusan masalah yang menjadikan acuan untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan penelitian untuk memberikan hasil pada pertanyaan penelitian, manfaat penelitian untuk memberikan hasil penelitian kepada pihak terkait dan menjadikan referensi untuk penelitian selanjutnya, serta sistematika penulisan guna mempermudah penulis dalam menyusun penelitian dan pembaca dalam memahami penelitian serta mendapatkan arahan dalam mencari informasi yang diperlukan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan uraian tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian, penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi pada penelitian skripsi ini yang akan diuraikan dari hasil penelitian sebelumnya, serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Membahas terkait metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, objek penelitian, definisi operasional variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data untuk mendapatkan sumber data yang valid, serta metode analisa data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mnjabarkan uraian terkait hasil penelitian menggunakan alat statistika kemudian data tersebut diolah, dan menjabarkan pembahasan penelitian yang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

diteliti oleh penulis, serta memaparkan hasil pengaruh variabel yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

5. BAB V PENUTUP

Terdapat kesimpulan yang terbentuk dari awal hingga akhir penelitian dan saran yang diberikan penulis untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengangkat topik yang sama.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menjabarkan teori dan hasil dari pengolahan analisis data menggunakan metode regresi linear berganda yang diambil melalui 100 sampel nasabah BSI sesudah migrasi untuk melihat adanya pengaruh variabel independen terhadap dependen, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada variabel pengaruh merger yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah tetapi tidak signifikan dengan indikator paling besar pengaruhnya adalah pihak BSI berkompeten dalam memberikan penjelasan saat bertransaksi hal itu disebabkan informasi yang disediakan oleh BSI sangat membantu kemudahan nasabah dalam setiap transaksi.
2. Selanjutnya, indikator paling besar pengaruhnya pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan yaitu fitur *mobile banking* dimana mayoritas responden menyadari bahwa fitur yang ada pada *mobile banking* mempermudah dalam bertransaksi karena ketersediaan fitur yang dibutuhkan sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.
3. Pada pengaruh produk terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah yang mempunyai indikator paling besar yaitu pada fitur berbagi-ziswaf sehingga mempermudah nasabah dalam bersepele yang disebabkan semakin lengkap fitur *mobile banking* maka semakin tinggi juga kepuasan nasabah yang dirasakan.
4. Ketiga variabel tersebut berpengaruh secara simultan karena mempunyai nilai positif antara variabel independen yaitu pengaruh merger (X1), kualitas layanan (X2), dan kualitas produk (X3) *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran kepada Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk *mobile banking* khususnya dalam kelengkapan fitur dan tampilan sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan baik sesuai dengan harapan dan minat kepercayaan untuk menggunakan produk tersebut terus menerus, karena menurut mayoritas responden dalam penelitian ini fitur dalam *mobile banking* adalah item



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang paling berpengaruh pada kepuasan nasabah. Pada variabel kualitas layanan terdapat fitur pada *mobile banking* mempermudah nasabah dalam bertransaksi tetapi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah disebabkan tampilan visual dan kelengkapan metode transaksi lainnya sehingga tidak dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Selanjutnya, penulis juga menyarankan bagi peneliti mendatang yang ingin meneliti topik yang sama untuk menggunakan variabel independen lain seperti *brand image*, fitur layanan, *customer intimacy* atau lainnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah karena 72,1% dipengaruhi variabel lain serta menggunakan metode yang berbeda sehingga mendapatkan hasil yang lebih akurat dalam penelitian tersebut secara luas.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Abrista Devi dan Hendri Tanjung. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Gramata Publishing, 2013.
- Adila, M. (2017). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 7 ,Issue 2). [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/54164/1/MARIATU L ADILA - FEB.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/54164/1/MARIATU%20L%20ADILA%20-%20FEB.pdf)
- Agus Purwanto, Erwan dan Dyan Ratih Sulistyatuti (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Alhusain, Achmad Sani. (2021). Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional. Jakarta Pusat : Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, Vol. XIII, No.3/I/Puslit https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-XIII-3-IP3DI-Februari-2021-197.pdf
- Alvarez-González, P., & Otero-Neira, C. (2020). The effect of mergers and acquisitions on customer–company relationships: Exploring employees’ perceptions in the Spanish banking sector. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 406–424. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2019-0058>
- Anang Firmansyah. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Deepublish Publisher.
- Arifin, Ihwan (2018) *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Pasar Pada PT. BPRS Safir Kota Bengkulu*. Bengkulu.
- Armstrong, Kotler 2015, *Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*, England: Pearson Education, Inc
- Banking, B. B. (2015). *BIJAK BER-ELECTRONIC BANKING*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Brillianjaya, Alvin dan Sholahuddin. 2020. *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional dan Bank Syariah*. Universitas

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Muhammadiyah; Surakarta
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Sejarah Perusahaan*.
- Dwinurpitasari, Yeni Anda. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo: Ponorogo.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2), 9. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Fikri, Sirhan, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 3. No. 1.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Harahap, Z. 2020. Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 101-118. <https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151>
- Kadir, Ramadani dan Sanusi. 2019. *Service Quality in Improving Customer Satisfaction at Bmt Barokatul Ummah In Merauke District*. Hassanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship: Hasanuddin University.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta :Erlangga
- Martono, Moh dan Sri Setyo Iriani. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen Produk Batik Sendang Duwur Lamongan. *Jurnal Ilmu Manajemen* , Vol. 2, No. 2.
- Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Nasution, S. (2017) 'Variabel penelitian', Raudhah
- Nausa, Rachtri Cancera. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank CIMB Niaga Syariah KC*

Bandar Lampung). Universitas Islam Negeri Raden Intan: Lampung.

Otoritas Jasa Keuangan. (2007). *Peraturan Bank Indonesia*.
<http://digilib.unila.ac.id/11478/16/16>. BAB II.pdf

Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Perbankan Syariah dan Kelembagaannya*. Otoritas Jasa Keuangan 157. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Perbankan-Syariah.aspx>

Pertiwi, H., & Ibnu, A. R. (2021). Analisis Pengaruh Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Switching Behavior Nasabah Diluar Pengguna BSI: Analysis Of The Effect Of The Merger Of Indonesian Sharia Banks (BSI) On The Switching Behavior Of Customers Outside Of Bsi Users. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 7(2), 92–97. <https://doi.org/10.30997/Jn.V7i2.4492>

Pranantha, E. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman*.

Riduwan, Sunarto. (2011). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Cetakan Ke-4 Bandung: Alfabeta.

Rusydi. 2017. *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing

Sari, Y. A. (2017). Analisis Kinerja Perusahaan Sebelum dan Sesudah Merger. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 1–9.

Siregar, E. S., & Sissah, S. (2021). Analisis Dampak Kebijakan Merger Dalam Pengembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi Dan Perbankan (JESKaPe)*, 5(1), 16–24.
<https://doi.org/10.52490/jeskape.v5i1.1136>

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Supriyati. 2015. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labkat Press.

Tjiptono, Fandy (2017). Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik - Mengupas Pemasaran Strategic, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga eMarketing*. Edisi III. Yogyakarta: CV. ANDI.

Tjiptono, Fandy, Gregorius dan Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : ANDI.



Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa –Prinsip,Penerapan,dan Penelitian,Andi Offset, Yogyakarta.

Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101–1106. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>

Wahyuningsih, H. (2021). *Pengaruh merger tiga bank syariah (bumn), kualitas layanan, dan brand image produk syariah terhadap loyalitas nasabah bank syariah indonesia (bsi) di yogyakarta.*

Whitaker, Scott C. 2012. *“Merger and Acquisition Integration Handbook”*. Willey Finance.

Wijaya. Bailia dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Pengaruh Merger Bank Syariah Menjadi BSI, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Sesudah Merger

Assalamualaikum Wr.Wb,

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam.

Halo Bapak/Ibu/Sdr/i, semoga dalam keadaan sehat dan bahagia!

Perkenalkan saya Aulia Indira Faradilla, mahasiswi Politeknik Negeri Jakarta program studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah. Dalam menyelesaikan tingkat akhir, saya ingin mengajak kalian semua untuk membantu pengambilan data dengan judul penelitian "Pengaruh Merger Bank Syariah Menjadi BSI, Kualitas Layanan dan Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Sesudah Merger" dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Nasabah BSI JABODETABEK yang mengalami proses migrasi
- b. Menggunakan fasilitas *m-banking*
- c. Menggunakan kartu debit atau ATM
- d. Menggunakan produk penghimpunan dana (Tabungan dan Deposito)
- e. Umur 17 s.d 60 Tahun

Semoga Bapak/Ibu/Sdr/i bersedia untuk berpartisipasi pada penelitian saya dengan mengisi kuesioner, data yang terekam dalam kuesioner kali ini yang bersifat privasi tidak tersebar secara bebas dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Saya berharap Bapak/Ibu/Sdr/i mengisi kuesioner tersebut dengan sejujur-jujurnya karena partisipasi dari kalian semua sangat berarti bagi saya.

Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Usia :
 - 17 s.d 26 Tahun
 - 27 s.d 36 Tahun
 - 37 s.d 46 Tahun
 - 47 s.d 56 Tahun
 - 57 s.d 60 Tahun



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Domisili :
- DKI Jakarta
 - Bogor
 - Depok
 - Tangerang
 - Bekasi

Saya merupakan nasabah dari ketiga bank (BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri) yang mengalami proses migrasi. Jika tidak, cukup sampai disini

- Iya
- Tidak

Petunjuk Pengisian

Terdapat beberapa kategori dalam menjawab kuesioner tersebut, yaitu:

- Sangat Setuju (SS) = 4
- Setuju (S) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Pertanyaan Penelitian

No	Pertanyaan	Jawaban (Skala Likert)			
		1	2	3	4
Pengaruh Merger (X1)					
1	Produk yang inovatif dan semakin mempermudah dalam bertransaksi membuat saya tetap memilih BSI				
2	BSI tersebar luas sehingga mudah dijangkau untuk bertransaksi pada saat proses migrasi				
3	BSI sangat kompeten dalam memberikan penjelasan pelayanan sehingga membuat saya yakin dalam bertransaksi				
4	Bank syariah memberikan fasilitas mobile banking untuk mempermudah saya dalam proses migrasi				
5	Fasilitas mobile banking BSI mempunyai efisiensi yang tinggi untuk mempermudah saya dalam migrasi				
Kualitas Layanan (X2)					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Tampilan mobile banking BSI menarik visual				
	Fitur yang ada pada mobile banking BSI mempermudah saya dalam bertransaksi				
	Mobile banking BSI mempermudah saya untuk bertransaksi tanpa harus datang ke kantor BSI				
	Karyawan BSI tanggap dalam menangani keluhan tentang fasilitas mobile banking				
	BSI menjaga keamanan data dan kerahasiaan nasabah pada fasilitas mobile banking				
Kualitas Produk (X3)					
Jakarta	Mobile banking BSI tidak mengalami gangguan saat proses migrasi				
2	Terdapat fitur Berbagi – Ziswaf untuk mempermudah saya dalam bersedekah				
3	Performa layanan fasilitas mobile banking BSI sangat cepat dan baik				
4	Fasilitas mobile banking sesuai dengan prinsip dan standar syariah yang berlaku				
5	Fasilitas mobile banking BSI mempunyai kualitas produk yang baik sehingga jarang terjadi gangguan				
Kepuasan Nasabah (Y)					
1	Selain menggunakan fasilitas mobile banking saya juga menggunakan produk lain di BSI				
2	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah BSI				
3	Bank syariah memberikan layanan mobile banking untuk mempermudah proses migrasi tanpa membedakan nasabah sehingga saya merasa puas.				
4	Fitur dari fasilitas mobile banking ini membuat saya tidak tertarik dengan mobile banking bank lain				
5	Kemudahan top up e-wallet dari mobile banking BSI sesuai dengan harapan saya				
6	Saya tidak akan berpaling dari BSI karena kualitas				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

layanan dan produknya sangat baik

Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner

Data Tabulasi Kuesioner

PENGARUH MERGER (X1)						
Responden	X1	X2	X3	X4	X5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	4	3	4	3	4	18
3	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	3	19
5	4	4	4	3	4	19
6	4	4	4	4	3	19
7	4	4	4	4	4	20
8	4	3	3	3	4	17
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	3	4	3	18
11	3	3	4	4	4	18
12	3	4	4	3	3	17
13	3	3	3	3	2	14
14	3	4	3	3	4	17
15	3	3	3	3	3	15
16	2	3	3	4	2	14
17	4	4	3	1	1	13
18	3	3	3	2	2	13
19	3	3	3	3	3	15
20	3	2	2	2	3	12
21	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	4	20
23	4	3	3	4	2	16
24	2	2	3	3	2	12
25	4	4	4	4	4	20
26	3	2	3	4	2	14

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

27	2	4	3	3	2	14
28	3	3	3	3	2	14
29	3	2	3	4	4	16
30	4	4	4	4	2	18
31	2	2	3	3	1	11
32	3	2	3	3	2	13
33	3	3	3	4	3	16
34	3	2	3	3	3	14
35	3	3	3	3	3	15
36	3	4	3	4	3	17
37	4	4	3	3	1	15
38	3	2	3	4	3	15
39	4	4	4	4	3	19
40	4	4	4	4	2	18
41	4	4	4	4	2	18
42	4	4	3	3	3	17
43	4	4	4	4	4	20
44	3	3	3	3	3	15
45	4	3	3	3	4	17
46	4	4	4	4	4	20
47	3	3	3	4	4	17
48	4	3	3	4	2	16
49	3	4	4	3	3	17
50	3	2	3	3	2	13
51	3	3	3	4	3	16
52	4	4	4	4	4	20
53	3	2	2	3	2	12
54	3	2	3	4	2	14
55	3	4	3	3	2	15
56	3	1	3	2	3	12
57	3	2	3	4	3	15
58	1	1	2	1	2	7
59	4	3	3	3	3	16



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

60	4	3	4	4	3	18
61	3	3	4	4	3	17
62	4	4	4	4	4	20
63	4	3	3	3	3	16
64	3	3	3	4	4	17
65	3	4	4	4	3	18
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	3	3	3	17
69	1	4	3	2	1	11
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	3	4	3	18
74	2	3	3	2	2	12
75	4	4	4	3	4	19
76	3	3	3	3	3	15
77	4	2	4	4	4	18
78	3	3	3	3	3	15
79	4	3	3	4	4	18
80	4	3	4	3	2	16
81	4	3	4	3	4	18
82	4	4	3	4	3	18
83	4	4	4	4	3	19
84	4	3	3	3	3	16
85	3	3	3	3	3	15
86	3	3	3	3	3	15
87	4	4	3	3	3	17
88	3	2	3	3	2	13
89	3	3	3	3	3	15
90	4	4	4	4	4	20
91	3	2	2	2	2	11
92	4	3	3	4	4	18



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

93	4	4	4	4	4	20
94	3	3	3	2	2	13
95	3	3	3	3	3	15
96	4	4	4	4	1	17
97	2	3	2	3	2	12
98	3	4	4	4	3	18
99	3	3	4	4	3	17
100	3	4	4	4	3	18

KUALITAS LAYANAN (X2)						
Responden	X1	X2	X3	X4	X5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	4	3	4	3	4	18
3	3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	3	3	17
5	4	4	4	3	4	19
6	3	4	4	4	4	19
7	4	4	2	2	2	14
8	4	3	3	3	3	16
9	4	4	4	4	4	20
10	3	4	4	3	4	18
11	4	3	3	3	3	16
12	3	3	4	3	3	16
13	3	3	4	3	3	16
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	3	3	3	3	3	15
17	3	4	4	2	2	15
18	4	3	2	3	3	15
19	3	3	3	3	3	15
20	3	2	3	3	3	14
21	4	4	3	3	3	17



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

22	4	4	4	4	4	20
23	3	3	4	3	4	17
24	1	3	4	3	2	13
25	4	4	4	3	4	19
26	3	4	4	3	3	17
27	2	2	4	3	3	14
28	3	3	4	3	3	16
29	3	4	3	4	4	18
30	3	4	4	4	4	19
31	3	2	3	2	2	12
32	3	3	3	2	2	13
33	4	3	4	3	3	17
34	3	4	4	3	3	17
35	3	3	3	3	3	15
36	3	4	3	3	3	16
37	4	4	4	4	3	19
38	4	4	4	3	4	19
39	3	4	4	3	4	18
40	3	4	4	3	4	18
41	3	4	4	4	3	18
42	4	3	4	3	3	17
43	3	3	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	4	16
46	4	4	4	4	4	20
47	2	4	4	3	3	16
48	3	3	3	3	2	14
49	3	4	4	4	3	18
50	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	3	3	15
52	4	4	4	4	4	20
53	3	3	2	3	3	14
54	4	4	3	4	3	18



©

Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

55	4	3	4	3	3	17
56	4	4	2	3	3	16
57	4	3	4	3	4	18
58	2	1	1	1	2	7
59	4	4	4	4	4	20
60	3	3	4	4	3	17
61	3	3	4	3	3	16
62	2	3	3	3	3	14
63	3	4	4	3	3	17
64	4	4	3	3	4	18
65	4	4	3	4	3	18
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	3	3	3	3	3	15
69	2	3	4	4	3	16
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	3	4	4	3	4	18
74	3	2	3	2	2	12
75	4	3	4	3	4	18
76	3	3	3	3	3	15
77	3	4	4	3	4	18
78	3	3	3	3	3	15
79	4	4	4	3	4	19
80	3	3	3	4	4	17
81	4	3	4	4	3	18
82	3	3	3	3	3	15
83	3	3	3	3	3	15
84	3	3	3	3	3	15
85	3	3	4	4	3	17
86	3	3	3	3	3	15
87	2	3	3	4	3	15

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

88	2	2	3	3	3	13
89	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	3	3	15
91	2	2	2	3	3	12
92	4	4	4	3	3	18
93	4	4	4	4	4	20
94	2	3	3	3	3	14
95	3	3	3	3	3	15
96	2	2	3	3	3	13
97	2	3	3	4	3	15
98	4	4	4	3	4	19
99	4	4	3	3	3	17
100	3	3	3	3	3	15

KUALITAS PRODUK (X3)

No Responden	X1	X2	X3	X4	X5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	3	4	3	4	4	18
3	3	3	3	3	3	15
4	3	4	4	3	4	18
5	3	4	3	3	3	16
6	4	4	4	4	4	20
7	2	4	4	4	2	16
8	3	4	3	4	4	18
9	2	4	4	4	4	18
10	3	4	4	4	3	18
11	4	4	4	4	3	19
12	3	4	4	4	4	19
13	4	3	4	3	3	17
14	3	3	4	3	3	16
15	3	3	3	3	3	15
16	2	3	3	3	2	13
17	3	4	4	4	4	19



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

18	4	3	4	4	4	19
19	3	3	3	3	3	15
20	2	2	3	3	2	12
21	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	4	20
23	3	4	3	4	2	16
24	4	3	3	3	1	14
25	2	4	3	4	4	17
26	3	3	3	3	3	15
27	4	4	3	4	3	18
28	3	4	4	3	3	17
29	4	3	4	2	1	14
30	3	3	4	2	4	16
31	3	3	3	3	3	15
32	2	3	2	3	2	12
33	3	3	3	3	2	14
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15
36	4	3	3	3	3	16
37	3	4	4	4	1	16
38	4	4	4	4	1	17
39	4	4	4	3	4	19
40	4	4	4	4	2	18
41	3	4	3	3	3	16
42	2	4	3	4	3	16
43	2	4	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	15
45	2	4	3	4	3	16
46	4	4	4	4	4	20
47	3	4	3	3	4	17
48	1	3	3	3	4	14
49	3	4	4	3	3	17
50	2	3	3	3	2	13



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

51	3	3	3	3	3	15
52	4	4	4	4	3	19
53	2	3	2	3	3	13
54	3	4	3	3	3	16
55	3	4	3	4	2	16
56	1	4	3	4	2	14
57	3	4	3	3	2	15
58	3	2	3	2	1	11
59	4	4	4	4	4	20
60	3	4	4	4	2	17
61	3	4	3	3	3	16
62	3	4	3	3	4	17
63	2	4	3	4	3	16
64	3	4	4	4	4	19
65	3	3	3	3	3	15
66	2	4	4	4	4	18
67	2	4	4	4	4	18
68	3	3	3	3	3	15
69	3	4	3	3	3	16
70	2	4	4	4	4	18
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	3	4	3	3	4	17
74	3	4	2	3	3	15
75	3	4	3	4	4	18
76	3	3	3	3	3	15
77	4	4	4	4	4	20
78	3	3	3	3	3	15
79	4	4	4	3	4	19
80	3	4	3	3	2	15
81	4	3	4	4	4	19
82	4	4	3	4	3	18
83	2	3	4	3	4	16



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

84	3	3	3	3	3	15
85	3	4	4	4	4	19
86	3	3	3	3	3	15
87	2	3	3	3	2	13
88	4	4	3	4	4	19
89	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	3	3	15
91	2	3	2	4	2	13
92	4	3	3	3	4	17
93	4	4	4	4	4	20
94	3	4	3	3	3	16
95	3	3	3	3	3	15
96	2	2	3	2	3	12
97	3	3	3	4	3	16
98	3	3	3	3	2	14
99	3	3	3	3	2	14
100	3	3	3	3	3	15

KEPUASAN NASABAH (Y)

No Responden	X1	X2	X3	X4	X5	Total
1	3	3	3	3	3	15
2	3	4	3	3	3	16
3	4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	3	4	19
5	3	4	4	3	4	18
6	3	4	4	3	4	18
7	3	4	4	4	3	18
8	4	3	4	3	3	17
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	4	16
12	4	4	4	4	4	20
13	2	4	4	3	3	16



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

14	3	3	3	3	2	14
15	3	4	4	4	3	18
16	3	3	3	3	3	15
17	3	3	3	3	3	15
18	4	4	4	4	4	20
19	3	3	2	3	3	14
20	4	4	3	4	3	18
21	4	3	4	3	3	17
22	4	4	2	3	3	16
23	4	3	4	3	4	18
24	2	1	1	1	2	7
25	4	4	4	4	4	20
26	3	3	4	4	3	17
27	3	3	4	3	3	16
28	2	3	3	3	3	14
29	3	4	4	3	3	17
30	4	4	3	3	4	18
31	2	3	2	3	4	14
32	3	2	3	2	2	12
33	4	2	3	2	3	14
34	3	3	3	2	3	14
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15
37	4	1	4	3	4	16
38	4	1	4	4	4	17
39	3	4	3	4	3	17
40	4	2	4	3	4	17
41	3	3	4	2	4	16
42	4	3	4	3	3	17
43	3	3	3	2	3	14
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	3	15
46	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

47	3	4	3	1	1	12
48	4	4	4	2	3	17
49	3	3	4	3	4	17
50	3	2	3	2	3	13
51	3	3	3	3	3	15
52	3	3	4	3	4	17
53	3	3	3	2	2	13
54	3	3	3	4	3	16
55	3	2	3	2	2	12
56	2	3	3	3	4	15
57	3	2	3	2	3	13
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	2	4	18
60	3	2	3	2	3	13
61	1	3	4	4	4	16
62	3	4	3	3	3	16
63	4	3	4	2	4	17
64	4	4	4	4	3	19
65	4	3	4	4	3	18
66	4	4	3	4	3	18
67	4	4	4	4	4	20
68	3	3	4	3	3	16
69	3	3	3	3	3	15
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	3	4	3	2	3	15
74	2	3	3	3	3	14
75	3	4	3	4	3	17
76	3	3	3	3	3	15
77	4	4	4	2	3	17
78	3	3	3	3	3	15
79	4	4	3	3	4	18

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

80	3	2	3	3	3	14
81	3	4	3	4	3	17
82	3	3	4	4	3	17
83	3	4	4	4	4	19
84	3	3	3	3	3	15
85	4	4	3	4	4	19
86	3	3	3	3	3	15
87	3	2	3	2	2	12
88	2	2	3	3	4	14
89	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	3	3	15
91	4	4	4	4	2	18
92	4	4	3	3	4	18
93	4	4	4	4	4	20
94	3	3	3	2	3	14
95	3	3	3	3	3	15
96	2	3	3	3	3	14
97	3	3	3	3	4	16
98	3	2	3	2	3	13
99	4	2	3	3	3	15
100	3	3	3	3	3	15

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-test

Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-test

1. Output Uji Validitas Pre-test Pengaruh Merger (X1)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.532**	.553**	.227	.397*	.727**
	Sig. (2-tailed)		.002	.002	.228	.030	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.532**	1	.639**	.171	.213	.673**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.368	.258	.000
	N	30	30	30	30	30	30



	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.553**	.639**	1	.518**	.477**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.003	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.227	.171	.518**	1	.400*	.649**
	Sig. (2-tailed)	.228	.368	.003		.029	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.397*	.213	.477**	.400*	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	.030	.258	.008	.029		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.727**	.673**	.851**	.649**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Output Uji Reliabilitas Pre-test Pengaruh Merger (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	5

3. Output Uji Validitas Pre-test Kualitas Layanan (X2)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.427*	-.273	.077	.353	.528**
	Sig. (2-tailed)		.019	.144	.684	.056	.003
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.427*	1	.176	.262	.330	.685**
	Sig. (2-tailed)	.019		.352	.161	.075	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	-.273	.176	1	.324	.428*	.490**
	Sig. (2-tailed)	.144	.352		.081	.018	.006
	N	30	30	30	30	30	30

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X4	Pearson Correlation	.077	.262	.324	1	.737**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.684	.161	.081		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.353	.330	.428*	.737**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.056	.075	.018	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.528**	.685**	.490**	.696**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.006	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Output Uji Reliabilitas Pre-test Kualitas Layanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.649	5

5. Output Uji Validitas Pre-test Kualitas Produk (X3)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.077	.286	.022	.026	.426*
	Sig. (2-tailed)		.687	.126	.910	.890	.019
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.077	1	.293	.681**	.461*	.758**
	Sig. (2-tailed)	.687		.116	.000	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.286	.293	1	.116	.292	.566**
	Sig. (2-tailed)	.126	.116		.542	.117	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.022	.681**	.116	1	.445*	.700**
	Sig. (2-tailed)	.910	.000	.542		.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



X5	Pearson Correlation	.026	.461*	.292	.445*	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.890	.010	.117	.014		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.426*	.758**	.566**	.700**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Negeri Jakarta

6. Output Uji Reliabilitas Pre-test Kualitas Produk (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	5

7. Output Uji Validitas Pre-test Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.439*	.336	.477**	.487**	.352	.662**
	Sig. (2-tailed)		.015	.069	.008	.006	.056	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.439*	1	.580**	.699**	.533**	.628**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.015		.001	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.336	.580**	1	.631**	.488**	.752**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.069	.001		.000	.006	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.477**	.699**	.631**	1	.358	.475**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000		.052	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.487**	.533**	.488**	.358	1	.453*	.705**
	Sig. (2-tailed)	.006	.002	.006	.052		.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



X6	Pearson Correlation	.352	.628**	.752**	.475**	.453*	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.056	.000	.000	.008	.012		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.662**	.840**	.832**	.791**	.705**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Negeri Jakarta

8. Output Uji Reliabilitas Pre-test Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	6

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian

1. Output Uji Validitas Pre-test Pengaruh Merger (X1)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.493**	.537**	.456**	.464**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.493**	1	.597**	.368**	.254*	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.537**	.597**	1	.566**	.436**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.456**	.368**	.566**	1	.438**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



X5	Pearson Correlation	.464**	.254*	.436**	.438**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.779**	.718**	.808**	.743**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Negeri Jakarta

2. Output Uji Reliabilitas Pre-test Pengaruh Merger (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	5

3. Output Uji Validitas Pre-test Kualitas Layanan (X2)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.538**	.247*	.239*	.433**	.679**
	Sig. (2-tailed)		.000	.013	.017	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.538**	1	.492**	.467**	.520**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.247*	.492**	1	.455**	.502**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.239*	.467**	.455**	1	.550**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.433**	.520**	.502**	.550**	1	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



TOTAL	Pearson Correlation	.679**	.818**	.722**	.708**	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Politeknik Negeri Jakarta

4. Output Uji Reliabilitas Pre-test Kualitas Layanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	5

5. Output Uji Validitas Pre-test Kualitas Produk (X3)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.173	.388**	.129	.146	.571**
	Sig. (2-tailed)		.085	.000	.199	.146	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.173	1	.377**	.636**	.328**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.085		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.388**	.377**	1	.372**	.319**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.129	.636**	.372**	1	.283**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.199	.000	.000		.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.146	.328**	.319**	.283**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.146	.001	.001	.004		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.571**	.709**	.706**	.676**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Output Uji Reliabilitas Pre-test Kualitas Produk (X3)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.666	5

7. Output Uji Validitas Pre-test Kepuasan Nasabah (Y)
Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
X1 Pearson Correlation	1	.240*	.499**	.185	.221*	.287**	.633**
Sig. (2-tailed)		.016	.000	.066	.027	.004	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X2 Pearson Correlation	.240*	1	.265**	.217*	.050	.184	.574**
Sig. (2-tailed)	.016		.008	.030	.618	.068	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X3 Pearson Correlation	.499**	.265**	1	.252*	.311**	.336**	.682**
Sig. (2-tailed)	.000	.008		.011	.002	.001	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X4 Pearson Correlation	.185	.217*	.252*	1	.371**	.021	.602**
Sig. (2-tailed)	.066	.030	.011		.000	.837	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X5 Pearson Correlation	.221*	.050	.311**	.371**	1	.218*	.593**
Sig. (2-tailed)	.027	.618	.002	.000		.030	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
X6 Pearson Correlation	.287**	.184	.336**	.021	.218*	1	.551**
Sig. (2-tailed)	.004	.068	.001	.837	.030		.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Y Pearson Correlation	.633**	.574**	.682**	.602**	.593**	.551**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Output Uji Reliabilitas Pre-test Kepuasan Nasabah (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.634	6

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik
Uji Asumsi Klasik
1. Output Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)
a. Pengaruh Merger (X1)
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.37012591
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.049
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.138 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

b. Kualitas Layanan (X2)
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.40280664
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.074
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.174 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

c. Kualitas Produk (X3)
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.32723945
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.058
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.093 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

2. Output Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.423	1.887		4.464	.000		
Pengaruh Merger	.225	.119	.230	1.884	.063	.504	1.983
Kualitas Layanan	.078	.149	.068	.519	.605	.435	2.300
Kualitas Produk	.378	.141	.308	2.687	.008	.573	1.744

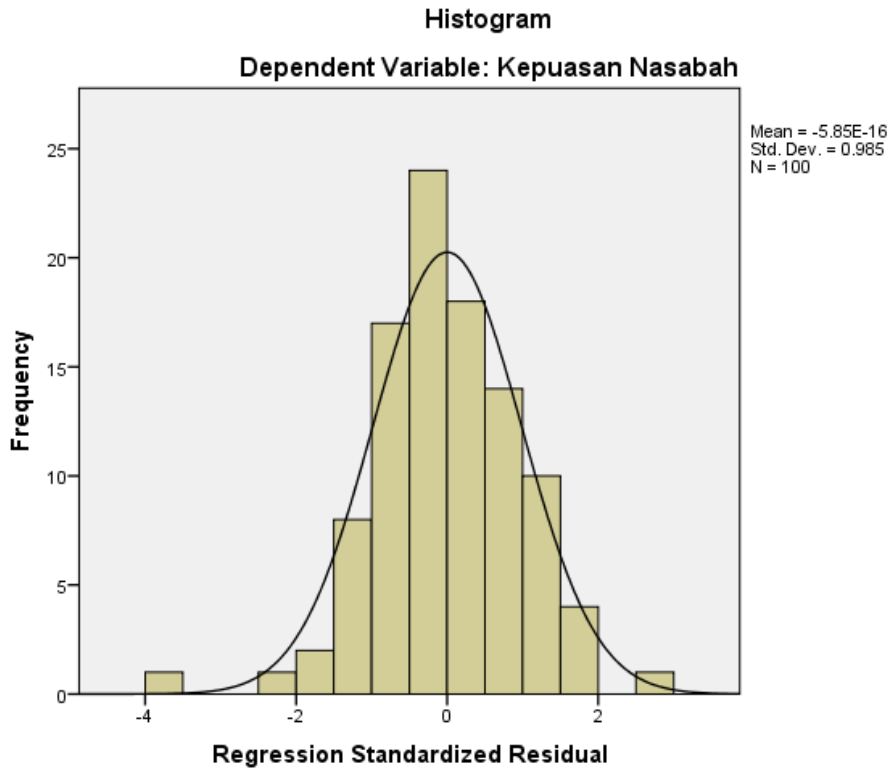
- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



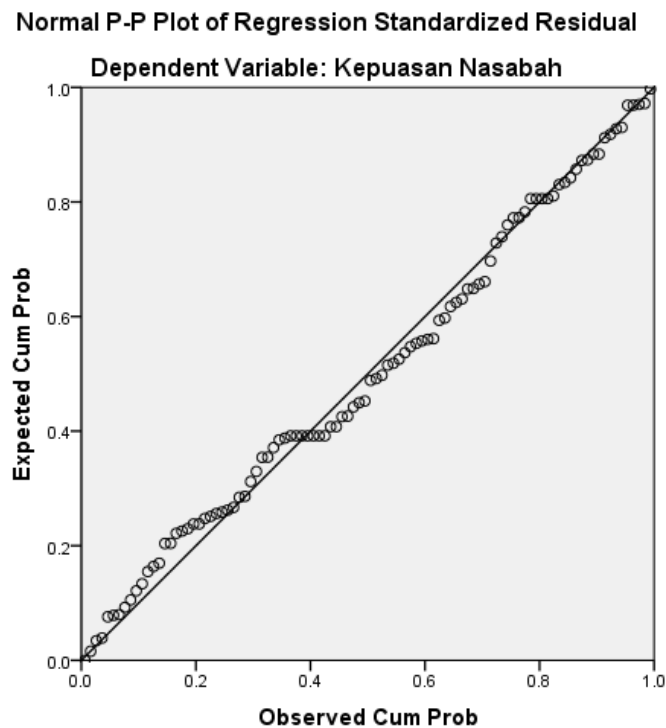
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Histogram



4. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Analisis Linear Berganda

Output Analisis Linear Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.423	1.887		4.464	.000
	Pengaruh Merger	.225	.119	.230	1.884	.063
	Kualitas Layanan	.078	.149	.068	.519	.605
	Kualitas Produk	.378	.141	.308	2.687	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 7 Uji Hipotesis

Hipotesis

1. Output Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.423	1.887		4.464	.000
	Pengaruh Merger	.225	.119	.230	1.884	.063
	Kualitas Layanan	.078	.149	.068	.519	.605
	Kualitas Produk	.378	.141	.308	2.687	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

2. Output Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193.534	3	64.511	12.354	.000 ^b
	Residual	501.306	96	5.222		
	Total	694.840	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Pengaruh Merger, Kualitas Layanan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Output Uji Determinasi R2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.528 ^a	.279	.256	2.28516

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Pengaruh Merger, Kualitas Layanan

Lampiran 8 Tabel F

Tabel F

Tabel T: Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	129.209	166.388	198.969	237.327	263.790	319.392
82	0.67749	129.196	166.365	198.932	237.269	263.712	319.262
83	0.67746	129.183	166.342	198.896	237.212	263.637	319.135
84	0.67742	129.171	166.320	198.861	237.156	263.563	319.011
85	0.67739	129.159	166.298	198.827	237.102	263.491	318.890
86	0.67735	129.147	166.277	198.793	237.049	263.421	318.772
87	0.67732	129.136	166.256	198.761	236.998	263.353	318.657
88	0.67729	129.125	166.235	198.729	236.947	263.286	318.544
89	0.67726	129.114	166.216	198.698	236.898	263.220	318.434
90	0.67723	129.103	166.196	198.667	236.850	263.157	318.327
91	0.67720	129.092	166.177	198.638	236.803	263.094	318.222
92	0.67717	129.082	166.159	198.609	236.757	263.033	318.119
93	0.67714	129.072	166.140	198.580	236.712	262.973	318.019
94	0.67711	129.062	166.123	198.552	236.667	262.915	317.921
95	0.67708	129.053	166.105	198.525	236.624	262.858	317.825
96	0.67705	129.043	166.088	198.498	236.582	262.802	317.731
97	0.67703	129.034	166.071	198.472	236.541	262.747	317.639
98	0.67700	129.025	166.055	198.447	236.500	262.693	317.549
99	0.67698	129.016	166.039	198.422	236.461	262.641	317.460
100	0.67695	129.007	166.023	198.397	236.422	262.589	317.374



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9 Tabel R

Tabel R probabilitas 0.05

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA